

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. januar 2022 blev i sag nr. 97028:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

TJM Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har husejerforsikring. I klageskema af 1/7 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Vi opdagede lækagen ved at der kom vand op gennem fliserne udenfor ved vores bryggersdør.

Vandforsyningen til huset er fremført i et PE-rør via et indføringsrør ind i huset. Utætheden opstod mellem overgangsstykket og PE-røret inde i indføringsrøret, man kunne derfor ikke se lækagen inde i huset, da der ikke var noget synlig vand indenfor og da lækagen var skjult.

Det viste sig senere at skaden var opstået ved at PE-røret var sprunget fra ved overgangsstykket og derved blev vandet ført tilbage via indføringsrøret til jorden under fliserne.

Vi mener stadig, at der er tale om et skjult rør, da der skal bruges værktøj for at komme ind til utætheden mellem overgangsstykket og PE-røret.

Ydermere er der ikke tale om at PE-røret er dækket af isolering, da det som nævnt ligger inde i et indføringsrør.

Da vi og Forsikringsoplysningen mener at der er tale om et skjult rør, bør vores forsikring dække omkostningen ved udbedringen."

Ankenævnet for Forsikring

2.

97028

Selskabet har i brev af 30/7 2021 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"3.0 Kort sagsfremstilling

Den 8. februar 2021 rettede klager telefonisk henvendelse til alarmcentralen og oplyste, at der var et formodet rørbrud på vandstikledningen. Klager havde rettet henvendelse til egen håndværker (bilag C anlæggelsesbillede, samt oplysninger fra alarmcentralen).

Selskabet sendte den 10. februar 2021 en mail til klager (bilag D) hvori selskabet anmodede om yderligere oplysninger.

Da selskabet ikke havde hørt fra klager, sendte selskabet den 25. marts 2021 en mail til klager, og 4 dage efter modtog selskabet oplysninger om, at klager fortsat afventede regning for udført arbejde (klagers bilag 1).

Den 26. maj 2021 modtog selskabet kopi af regningen fra klagers håndværker (klagers bilag 2). Af denne fremgår det blandt andet, at røret er blevet udskiftet.

Selskabet sendte den 2. juni 2021 en mail til klager (klagers bilag 3), hvori selskabet meddeler, at forholdet ikke er omfattet af dækningen for skjulte rør.

Den 7. juni 2021 modtog selskabet en mail fra klager (klagers bilag 4) hvori klager gjorde indsigelser mod den trufne afgørelse.

Denne henvendelse besvarede selskabet den 10. juni 2021 (klagers bilag 5), hvor selskabet fastholdt afgørelsen.

Den 20. juni 2021 rettede klager henvendelse til TJM Kvalitet (klagers bilag 6), og denne henvendelse besvarede selskabet den 22. juni 2021 (klagers bilag 7).

Herefter blev sagen indbragt for nævnet.

4.0 Betingelserne

Af betingelsernes side 2 under punktet "Husk, hvis der sker en skade" fremgår det blandt andet, at der ikke må foretages udbedring af skaden og/eller fjernelse af ting, før end det er aftalt med selskabet. Midlertidig udbedring må dog ske, hvis den er nødvendigt for at afværge yderligere skader.

4.1 Skjult rør – og kabelskade

Skjult rør og kabelskade er nærmere defineret i betingelsernes pkt. 5.3.

Af disse betingelser fremgår det blandt andet, at forsikringen dækker skader som følge af utætheder i skjulte rørinstallationer. Endvidere dækker forsikringen udgifter til at finde fejlen eller utætheden, hvis det er aftalt med selskabet.

Betingelsernes begreb skjult er nærmere defineret i en faktaboks på følgende måde:

Skjult betyder, at der ikke er direkte adgang til installationerne uden brug af værktøj eller permanent trappe. Det kan fx være installationer, der er støbt ind i eller skjult i gulve, kanaler, krybekældre, vægge, skunkrum og lignende. Installationer, der kun er dækket af isolering, er ikke skjulte.

4.2 Erstatningsopgørelse

I betingelsernes pkt. 6 er det nærmere angivet, hvorledes en erstatning beregnes.

Det fremgår heraf, at erstatningen som udgangspunkt opgøres til det beløb, som det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.

Endvidere fremgår det af betingelserne, at erstatningen ikke kan overstige det beløb selskabet kan få bygningsdelen/tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/håndværkere, vi har anvist.

5.0 Bevisbyrde

Efter dansk rets almindelige bevisbyrder regler er det den, der rejser et krav mod andre, der skal dokumentere at kravet er berettiget og sandsynliggøre størrelsen og rigtigheden af sit krav. I relation til krav mod forsikringselskaber er denne regel lovfæstet i Forsikringsaftalelovens § 22.

6.0 vores vurdering

Af de foreliggende oplysninger fremgår det blandt andet, at klager mandag den 8. februar 2021, anmeldte at der var et formodet rørbrud på stikledningen. Klager oplyste samtidig, at han havde tilkaldt egen håndværker.

2 dage efter sender selskabet en mail til klager, hvori det anmodede om yderligere oplysninger til vurdering af sagen. Disse oplysninger modtog selskabet den 26. maj 2021, og af disse oplysninger fremgår det blandt andet, at forholdet er udbedret.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at i henhold til betingelsernes oplysninger under "Husk, hvis der sker en skade" må der ikke foretages udbedring af skaden, ligesom der ikke må ske fjernelse af ting, førend dette er aftalt med selskabet.

Der må i henhold til denne betingelse ske midlertidig udbedring, hvis dette er nødvendigt for at undgå yderligere skader.

Det er selskabets opfattelse, at i den konkrete sag, ville en midlertidig udbedring for at undgå yderligere skader have bestået i en lukning af vandet, foretage en nærmere beskrivelse af skadeårsagen, samt udarbejde et tilbud på omkostningerne ved udbedringen.

Selskabet ville herefter have mulighed for at tage stilling til sagen, inden udbedringen var foretaget.

Klager har ved at lade udbedringen gennemføre stillet sig i en bevismæssig svær situation.

6.1 Skjult rør – og kabelskade

Ud fra de foreliggende oplysninger er det selskabets opfattelse, at forholdet skal vurderes ud fra betingelsernes pkt. 5.3 om skjult rør – og kabelskade.

I henhold til disse dækker forsikringen skader, som følge af utætheder i skjulte rørinstallationer.

Det fremgår af de foreliggende oplysninger, herunder billederne i bilag 2, at vandet til ejendommen er ført ind i en rørinstallation, der består af et yder rør (kapperør) og inden i dette rør er selve vandrøret.

Installationen er udført på denne måde, for at beskytte selve vandrøret, og begrænser skader efter eventuelle utætheder i selve vandrøret. Installationen er fuldt synlig.

Idet der i henhold til betingelserne skal være tale om en skjult rørinstallation, og denne installation er fuld synlig, vil forholdet ikke være dækket i henhold til denne betingelse.

Selskabet finder det ikke dokumenteret, at der kan være tale om andre dækningsberettigende årsager.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at efter de almindelige bevisbyrderegler er det klager, der skal dokumentere, at der er tale om en dækningsberettigende årsag.

7.0 Den beløbsmæssige del af kravet

For god ordens skyld vil selskabet komme med følgende bemærkninger omkring det fremsatte erstatningskrav beløbsmæssigt.

Af klagers bilag 2 fremgår det blandt andet, at omkostningerne til udbedringen af skaden skulle beløbe sig til 41.300 kr. + moms eller i alt 51.625 kr.

Der er ikke i bilaget en nærmere udspecificering af hvilke materialer, der er anvendt eller omkostningerne til disse.

Imidlertid fremgår det, at der skulle være anvendt 1. times arbejde med transport, samt at omkostningerne til dette skulle udgøre 35.000 kr. + moms, eller i alt 43.750 kr.

Uden en nærmere specifikation af materialeomkostningerne, har selskabet ikke mulighed for at indhente oplysninger om, hvad arbejdet kunne være udført for, at en af selskabets håndværkere.

I den forbindelse henledes nævnets opmærksomhed på, at erstatningen ikke kan overstige det beløb, som selskabet kunne have fået det udført for af de håndværkere, som selskabet anvender.

Vi forbeholder os således yderligere kommentarer til selve erstatningsbeløbet, hvis nævnet måtte finde, at der er tale om en dækningsberettigende skade."

Ankenævnet for Forsikring

5.

97028

Klageren har i brev af 10/8 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Pkt. 6.0 Vores vurdering

Her skriver TJM Forsikring i første afsnit, at vi (klager) ved anmeldelsen af skaden den 8/2-2021 selv oplyst at vi havde tilkaldt egen håndværker. Dette er ikke korrekt, for vi spurgte hvad vi skulle gøre og fik oplyst et telefonnummer til [VVS-firma], som vi så derefter kontaktede.

Det er korrekt at det fremgår af TJM Forsikrings forsikringsbetingelser nr. 14T9 på side 2, at der ikke må foretages udbedring af skaden før det er aftalt med selskabet, dog må midlertidig udbedring ske. hvis det er nødvendigt for at afværge yderligere skader.

Da vi opdager skaden den 8/2-2021 ved at vandet kommer op gennem fliserne udenfor vores bryggersdør, kontakter vi TJM og bliver viderestillet, da det er udenfor TJM Forsikrings åbningstid. Her anmelder vi skaden og spørg hvad vi skal gøre, så får vi oplyst et telefonnummer til [VVS-firma] som vi så efterfølgende kontakter, for at få stoppet skaden.

Det vil sige at vi er overbevist om at vi har fulgt ovennævnte forsikringsbetingelser ved at kontakte TJM Forsikring og anmelde skaden inden vi ringer til det af "dem" oplyste VVS firma. Vi vidste ikke at det ikke var TJM Forsikring som vi anmeldte skaden til, da vores opringning til TJM Forsikring jo bare blev viderestillet men, at det var Falck som tog mod vores anmeldelse og oplyste os telefonnummeret til VVS firmaet. Vi er derfor ikke enige i TJM Forsikrings påstand om at vi har rettet henvendelse til egen håndværker.

Ydermere skriver de i afsnit 2, at de først den 26/5-2021 blev informeret om at forholdt (skaden) var blevet udbedret, dette er heller ikke korrekt, for som de selv skriver under pkt. 3.0 Kort sagsfremstilling i afsnit 3 oplyste vi igen den 29/3-2021, at vi stadig afventede regningen fra [VVS-firma] for udført arbejde.

Pkt. 6.1 Skjult rør- og kabelskade

Vi er stadig helt uforstående overfor at TJM Forsikring ikke betragter skaden som én "Skjult rørskade", da man ikke kan se det defekte vandrør, som er skjult af kapperøret og at der ikke var synligt vand ved bruddet indenfor i huset. Desuden kræves der brug af værktøj for at få adgang til det utætte vandrør, hvilket iht. Forsikringsoplysningen er afgørende for om der er tale om et skjult rør eller ej.

Pkt. 7.0 Den beløbsmæssige del af kravet

Vi har efterfølgende på vores anmodning bedt [VVS-firma] om en specifikation af regningen og modtog denne den 18/6-2021 (se vedhæftede bilag 2A).

Vi har ydermere kontaktet [VVS-firma] angående timesatsen, da vi fandt prisen for høj og vi modtog derefter en kreditnota (se vedhæftede bilag 2B) på kr. 6.250,00 inkl. moms."

Selskabet har i brev af 2/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Efter fornyet gennemgang af sagen kan vi anerkende, at det skadede rør, var skjult af indføringsrør, og dermed anerkende, at skaden er dækningsberettigende. Endvidere kan det konstateres, at der også har været inkluderet gravearbejde.

Erstatningsopgørelse.

Efter modtagelsen af klagers indlæg med bilag kan det konstateres, at klager har fået en dekort på regningen på 6.250 kr. hvorefter udbedringsomkostningerne udgør 45.375,00 kr.

Selskabet kan ikke acceptere beløbets størrelse.

Indledningsvis ser selskabet det ikke dokumenteret, at selskabet eller selskabets alarm skulle have henvist til det udførende firma.

Alarmen har oplyst, at de generelt ikke henviser anmeldere til specifikke selskaber. Det kan dog ske, hvis der er tale om ældre kunder, der ikke kan finde ud af at søge efter hjælp på internettet. Der er intet, der tyder på, at dette er tilfældet i denne sag.

Det er korrekt, at der i henhold til betingelsernes side 3 må foretages midlertidige udbedringer, hvis den er nødvendig for at afværge yderligere skader.

En sådan midlertidig udbedring, der afværger yderligere skader, ville i den konkrete sag bestå i at lukke for vandet, og anmode om tilbud på udbedringen. Herefter ville selskabet have haft mulighed for at tage stilling til tilbuddet.

Vores taksator har via Scalepoint Bygning foretaget en beregning, af de omkostninger, der normalt ville være ved en sag som denne (Bilag E).

Der er følgende yderligere kommentarer til de enkelte poster, bortset fra posterne "reparations-tilbud" og "besigtigelsesrapport"

"Reparation af rørbrud i terræn: " Punktreparation af vandstik i dybde indtil 1,50 m (PEM/galvaniseret). Inklusiv gravearbejde og reetablering af overflade (græs). "Reparation/udskiftning af brud på blot...." Reparation af brud eller udskiftning af op til 2 meter blotlagt rør. "Tillægspris ved belægning, fliser. Over" Tillægspris ved anden belægning end græs. Fliser optages og lægges i depot inden for arbejdsareal til genanvendelse. Efterfølgende reetablering af flisebelægning inklusiv nødvendigt forarbejde som fx bærelag "Isiflo til overgang og samling til jord" er materiale, ligesom punktet "Yderligere materialer", er materialer. "Udkaldelsestillæg til skadestop" er udgifter til udkaldelse og midlertidig udbedring for at stoppe yderligere skader. I den konkrete sag, for at lukke for vandet.

Den samlede erstatning, som selskabet kan anerkende udgør 16.196,34 kr. Klager bedes oplyse et reg.nr. og konto nummer, hvortil beløbet kan indsættes.

Beløbet udgør det, som selskabet kunne have fået arbejdet udført for ved de håndværker, som selskabet anvender; jfr. betingelsernes pkt. 6, anden spalte bullit 3.

I forbindelse med vores beregning af dækningsberettigede omkostninger henledes nævnets opmærksomhed på, at der ikke i regningen fra klagers håndværker, eller i den efterfølgende korre-

spondance mellem klager og håndværkeren er oplysninger om, at der skulle være særlige besværlige forhold eller lignende, der kunne begrunde en større erstatning.

Det er herefter selskabets opfattelse, at vi med den nu tilbudte erstatning har opfyldt de forpligtigelser, og at det forhold, at regningen er meget stor, er et forhold mellem klagers håndværker og klageren.

I den forbindelse henvises til nævnets kendelse nr. 93727, der ligeledes vedrørte selskabets forpligtigelser, når en regning er væsentlig større end forventet. Her fandt nævnet, at regning over det af selskabet tilbudte var et forhold mellem håndværkeren og klager.

Til dette har klageren fremsendt brev af 21/9 2021, hvori det bl.a. er anført:

"Vi kan simpelthen ikke forstå, at man som forsikringstager skal kæmpe så meget som vi har gjort, før TJM Forsikring vil anerkende, at der er tale om en "Skjult rørskade", men det er selvfølgelig også en måde at tjene penge på, for sikkert rigtig mange ville have opgivet allerede ved deres første afslag.

Vi er selvfølgelig glade for at TJM Forsikring nu har accepteret skaden og vil betale kr. 16.196,34 af den oprindelige faktura på 51.625,00 kr. Den opnåede dekort på kr. 6.250,00 fik vi udelukkende fordi TJM Forsikring afviste vores sag og vi derfor selv prøvede at kontakte [VVS-firma].

Vi undre os dog meget over den voldsomme prisforskel på nu 29.178,66 kr. for det udførte arbejde. TJM Forsikring hævder, at de ville kunne have fået skaden udbedret for 16.196,34 kr. og vi har nu betalt kr. 45.375,00 efter fratrækning af den af os opnåede dekort.

Kommentar til [VVS-firma] pris kontra TJM Forsikringspris:

Min kone ringede til TJM Forsikring dagen efter for at sikre at alt var som det skulle være og her blev hun heller ikke instrueret i hvordan vi skulle forholde os. TJM Forsikring kunne have sendt en taksator ud for at vurdere skaden men det gjorde de ikke, så TJM's prisberegning må udelukkende bygge på nogle erfarings tal, uden hensyntagen til faktiske forhold og udført arbejde. [VVS-firma] var på stedet 2 dage med 2 personer, den 8/2 fra kl. 20-23 (6 timer) og den 9/2 fra kl. 8-14 (12 timer) dvs. i alt 18 timer. Hvis man antager, en VVS timepris på 500,00 kr. ekskl. moms (Det er en meget lav pris og uden hensyntagen til akutudkald) bliver det i alt 9.000,00 kr. ekskl. moms for arbejds lønnen. Derudover kommer følgende beløb:

Akut vagtudkald 4.500,00 kr. fremgår af bilag 2

Gravemaskine 1.800,00 kr. fremgår af bilag 2

Servicevogn 1.800,00 kr. fremgår af bilag 2A

Jord og kørsel med lastvogn 5.950,00 kr. fremgår af bilag 2A

Akut VVS Service' materialer 4.750,00 kr. fremgår af bilag 2A

Total i alt (inkl. arbejds løn 9.000 kr.) 27.800,00 kr. ekskl. moms / 34.750,00 kr. inkl. moms.

Vi går ud fra at priserne fra [VVS-firma] vedr. gravemaskine, servicevogn, jord og kørsel med lastvogn samt materialer normalt ligger i dette prisniveau.

Om [VVS-firma] pris på 45.375,00 kr. er alt for høj eller om TJMs Forsikring erstatningspris er alt for lav, ved vi ikke, men prisen burde nok ligge et sted imellem, derfor mener vi at TJM Forsikring bevidst har "dumpet" prisen og vi er derfor ikke enige i deres erstatningspris på 16.196,34.

Ankenævnet for Forsikring

8.

97028

TJM Forsikring hævder endvidere, ud fra et udskrift skrevet af "Alarmen", at vi ikke har fået oplyst, at vi kunne ringe til [VVS-firma], dette passer ikke og det burde vel være TJM's opgave at bevise det modsatte i form af en optagelse af vores samtale med "Alarmen" for vi har jo ikke en chance for at modbevise denne påstand. Da vi som kunde ringer fordi vandet fosser op gennem fliserne udenfor, burde TJM Forsikring vel have instrueret "Alarmen" i hvad de skal oplyse kunderne og hvordan kunden skal agere i sådan en "panik situation", for man kan vel ikke forlange at vi først skal sætte os ned og læse forsikringsbetingelserne igennem, før vi kan agere og der er vel ingen der kan sådanne betingelser udenad, da man aldrig eller måske kun én gang i livet får brug for akut hjælp i sådan en situation."

Hertil har selskabet i brev af 4/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"I indlægget oplyser klager, at de skulle have ringet ind til selskabet "dagen efter", hvilket må forstås som dagen efter skaden blev konstateret, eller den 9. februar 2021.

Selskabet har gennemgået opkaldslog, og kan konstatere, at selskabet er blevet kontaktet af henholdsvis klager og hustruen følgende dage.

XXXXXXXX (fru klager)
10.2 [sagsbehandler]
17.5 [sagsbehandler]
26.5 [sagsbehandler]
1.6 [sagsbehandler]
7.7 [sagsbehandler]
YYYYYYYY (hr klager)
3.6 [sagsbehandler]

Navnet efter datoen er den person, som klager talte med.

I forbindelse med henvendelsen den 10. februar 2021 oplyste klager, at arbejdet var udført.

Herudover fastholdes det tidligere fremførte i sin helhed."

Heroverfor har klageren i brev af 10/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Vores registreringer af mails/telefonisk kontakt mellem TJM og undertegnet vedr. skadesforløbet:

Den 8/2 Anmeldelse af skade til TJMs alarmcentral.

...

09/02 Telefonisk kontakt til TJM, for at sikre at anmeldelsen var oprettet.

10/02 Mail fra TJM ([sagsbehandler]), vedr. anmeldelse af skaden.

25/02 Mail fra TJM ([sagsbehandler]), rykker for dokumentation af skaden.

29/02 Svar til TJM på mailen fra den 25/02-2021.

17/05 Telefonisk kontakt ([klageren]) til TJM ([sagsbehandler]), vedr. upload af dokumentation vedr. skaden.

Ankenævnet for Forsikring

9.

97028

26/05 Telefonisk kontakt ([klageren]) til TJM ([sagsbehandler]), da vi ikke har hørt noget fra TJM.
26/05 Sender igen dokumentationen til TJM ([sagsbehandler]), da de ikke kunne se dokumenterne inde på deres portal.
02/06 Mail fra TJM ([sagsbehandler]), TJM afviser dækning af skade.
03/06 Telefonisk kontakt ([klageren]) til TJM ([sagsbehandler]), vedr. forklaring på afvisningen.
07/06 Mail til TJM vedr. uenighed i vurderingen.
10/06 Mail fra TJM ([sagsbehandler]), hvor TJM fastholder afvisningen.
20/06 Mail til TJM vedr. at vi stadig er uenig i vurderingen.
21/06 Mail fra TJM ([sagsbehandler]), TJM ønsker at gennemgå sagen igen.
22/06 Mail fra TJM ([sagsbehandler]), hvor TJM endnu engang fastholder afvisningen.
03/07 Mail til TJM vedr. at vi stadig er uenig i afvisningen og vil sende sagen til Ankenævnet for forsikring.
06/07 Mail fra TJM ([sagsbehandler]), Bekræftelse på modtagelse af mailen fra den 03/07. TJM skriver at vi har haft kontakt til [sagsbehandler] den 1/6, dette må være en fejl, da vi kun har haft skriftlig kontakt til [sagsbehandler] den 22/6, se bilag 10. Derudover har vi ikke haft kontakt med en [sagsbehandler] den 7/7."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af anmeldelse via Falck fremgår bl.a.:

```
Skadetype +          Reserve  ning + Objekt og nr. +      årsag +
STIK Stikledning          H5ST   H5BE      I

Årsag.....: STVA + Vandstikledning
Sær. forhold:      +          Landekode: DNK + Denmark
Skadested....:
Beskrivelse.: Der er brud på stikledning
                Ft har kontaktet alarmcentralen og haft VVS ude akut mandag aften
                der har udbedret skaden
Rel skadenr.:
Papirsag.....: N +          Anmeldt via.....: E   Regres/Dobb.fors: N
```

Tekst	1 til 9 af 10
TYPE.: 001 DØGNSKADE	
Skadelidte:	
SKLI-email:	
TLF P/M/A: / /	
COVER: DOMESTIC DAMAGE	
CAUSE: WATER/SERVICE-PIPES	
Skade: frostsprængning på stikledningSkadested?	
vad er der iværksat og med hvem?Hidkalder selv akut VVS	

Af korrespondance mellem klageren og selskabet af 10/2 2021 fremgår bl.a.:

"Du har anmeldt, at der er brud på en vandstikledning og at I har udbedret skaden via VVS-firma. Vi har vi brug for yderligere oplysninger for at tage stilling til dækning, hvis der er tale om en frostsprængning er skaden ikke omfattet af forsikringen. Hvad skal du gøre:

- Indsende fotos af skaderne, så vi bedre kan danne os et overblik over omfanget
- Undersøge hvorfor og hvordan skaden er sket og give os besked, når du har fundet ud af dette i form af beskrivelse fra VVS-firmaet
- Fremsende faktura for udbedring af skaden, hvor skadebeskrivelsen fremgår. Fakturaen skal være opdelt i udgifter til materialer og arbejds løn. Du kan sende ovenstående til os ved at besvare denne mail. Når vi har modtaget fotos, beskrivelse af årsagen og omfanget vender vi tilbage med vores vurdering af, om skaden er dækket af forsikringen."

Af faktura fra VVS-firmaet af 24/2 2021 fremgår bl.a.:

"08/02/2021 - 1313 OK

AKUT Vagtudkald rør brud i jorden og kan konstatere at det er rørbrud i indføring røret så vi må lave helt nyt rør ind til vandmåler, har lukket hullet til men du skal tag den med forsikring med at få lagt stene pænt igen

...

Akut vagtudkald gebyr 1 times arbejde & transport	1 STK. 4.500,00
Leje gravemaskine	1 STK. 1.800,00
Arbejdstid inkl. til- og frakørsel materialer	1 STK. 35.000,00"

Af specifikation fra VVS-firmaet af 18/6 2021 fremgår bl.a.:

"Her er hvad de 35000 kr er
Arbejdstid af 2 mænd 1250* 18 timer 22500 kr
32*32 mm isiflo samlemuffe 566kr
32*1 isiflo overgang 465kr
1 t kuglehane 349 kr
1 *3/4 brystnippel 98kr
32 mm murgennemf m/nip 1321 kr

Ankenævnet for Forsikring

11.

97028

32mm3/4 murgennemf m/nip 905 kr
32mm pe80rør 819kr Paksalve 120kr
2/3*80mm np. Rør 61 kr
3/4 vink 90g mf.mf 46kr
Jord og kørsel 5950kr
Servicevogn 100*18 = 1800kr"

Af mailkorrespondance mellem klageren og VVS-firmaet af 21/6 2021 fremgår bl.a.:

"Tak for opgørelsen, jeg har lige et spørgsmål, jeg kan ikke forstå at alle 18 arbejdstimer koster 1.250,00 kr. + moms pr. time (1.562,50), den 8/2 var der 2 mand fra ca. 20-23 dvs. 6 timer og den 9/2 var de der fra ca. 08-14 dvs. 12 timer, så timerne er rigtig, men kan det være rigtig at timeprisen om dagen er den samme som om aften, er det ikke en fejl? Normalt ligger en VVS tekniker timepris på ca. 530,00 kr. + moms."

Af kreditnota fra VVS-firmaet af 6/7 2021 fremgår bl.a.:

"Dekort iflg. aftale - 5000 ... 25,00% moms: - 1.250,00 Total DKK: - 6.250,00"

Af beregning fra Scalepoint Bygning udarbejdet af selskabets taksator fremgår bl.a.:

"

Gruppe 1					12.957,06	3.239,28
Reparationsklud - 00.002.002	units	Service provider	1	201,72	201,72	50,43
Besigtigelsesrapport - 00.003.002	units	Service provider	1	706,02	706,02	176,51
Reparation af rørbrud i terræn (PEM/g...	units	Service provider	1	3.832,68	3.832,68	958,17
Reparation/Udsiftning af brud på blot...	units	Service provider	1	907,74	907,74	226,94
Tillægspris ved belægning, fliser Over ...	m2	Service provider	5	302,58	1.512,90	378,23
isfil til overgang og samling til jord	units	Service provider	1	496,00	496,00	124,00
Yderligere materialer til tilslutning til v...	units	Service provider	1	800,00	800,00	200,00
Udskiftning til skadestop	units	Service provider	1	4.500,00	4.500,00	1.125,00
					12.957,06	3.239,28
						0,00 / 0%

"

Nævnet har fået forelagt fotos af skaden.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"Husk, hvis der sker en skade

- Du skal anmelde skaden hurtigst muligt til os. ...
- Du skal straks forsøge at begrænse skadens omfang.
- Du må ikke udbedre skaden og/eller fjerne ting, før du har aftalt det med os. Midlertidig udbedring må dog ske, hvis den er nødvendig for at afværge yderligere skade.
- Hvis du får mistanke om råd-, svampe- eller insektangreb, skal du straks anmelde det til os

...

6. Hvordan erstattes skaderne

Erstatningen opgøres som nyværdi, undtagen når andet er nævnt i forsikringsaftalen (policen), eller når der er skade på: ...

Erstatning efter nyværdi vil sige det beløb, som det på skadetidspunktet vil koste at genoprette det beskadigede som nyt på samme sted og med samme byggemåde.

Generelle erstatningsregler

- Erstatningen kan ikke baseres på dyrere byggematerialer og tilbehør end det beskadigede, eller på byggematerialer, tilbehør og byggemetoder, der ikke er almindeligt brugt på det tidspunkt, skaden skete.

...

- Erstatningen kan ikke overstige den pris, vi kan få bygningsdelen/tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/håndværkere, vi har anvist.

...

- Erstatningen udbetales, når skaden er udbedret, og regningen er modtaget, medmindre andet er aftalt med os. Vi kan fx aftale, at erstatningen udbetales i rater i takt med, at skaden udbedres."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte mandag den 8/2 2021 via selskabets alarmcentral brud på brugsvandstikledningen, hvor denne blev ført ind i den forsikrede ejendom. Klageren opdagede lækagen, idet der kom vand op gennem fliserne uden for ejendommens bryggersdør. Lækagen var ikke synlig indendørs, da den var opstået i et PE-rør, der var ført ind i huset gennem et indføringsrør. Lækagen skyldtes, at PE-røret var blevet separeret fra overgangsstykket til indføringsrøret, og dermed førtes vand tilbage via indføringsrøret og ud under fliserne. Klageren rekvirerede et VVS-firma, der sendte to mand, der udbedrede skaden den 8/2 2021 mellem 20 og 23 om aftenen og igen den 9/2 2021 mellem kl. 8 og 14. Efter klageren modtog fakturaen fra håndværkeren fremsendte han denne til selskabet ult. maj 2021. Ved mail af 2/6 2021 afviste selskabet at dække skaden under henvisning til, at der efter selskabets opfattelse ikke var tale om brud på et skjult rør, hvorfor skaden ikke var omfattet af forsikringsdækningen. Efter sagens indbringelse for nævnet har selskabet anerkendt, at der er tale om en dækningsberettigende rørskade og har tilbudt at dække skaden med kr. 16.196,34 svarende til en beregning af de omkostninger,

der ifølge selskabet normalt vil være i en sag som den foreliggende. Beregningen er foretaget via et beregningssystem, der hedder Scalepoint Byg og er foretaget af selskabets taksator.

Klageren kræver, at selskabet dækker udbedringsomkostningerne på 45.375 kr. Klageren har anført, at den oprindelige faktura fra VVS-firmaet lød på 51.625 kr., og at klageren efter den 1. afvisning af selskabet, kontaktede VVS-firmaet med henblik på at opnå en dekort på 6.250 kr. Klageren stiller sig undrende over for den store prisforskel på kr. 29.178,34 for det udførte arbejde af VVS-firmaet og prisoverslaget fra forsikringsselskabet foretaget af selskabets taksator, og er ikke enig heri. Klageren har videre anført, at han ved kontakten med selskabets alarmcentral fik oplyst nummeret på VVS-installatøren, som han herefter kontaktede. Han har videre anført, at han den 9/2 kontaktede selskabet telefonisk for at sikre sig, at selskabet havde modtaget anmeldelsen. Ved denne lejlighed modtog han ingen instrukser om, hvordan han skulle agere videre i sagsforløbet. Klageren har bemærket, at selskabet valgte ikke at sende en taksator ud for at vurdere skadeomfanget.

Selskabet har over for nævnet anført, at alarmcentralen over for selskabet har oplyst, at den generelt ikke henviser anmeldere til specifikke selskaber, men at det dog kan ske, hvis der er tale om ældre kunder, der ikke kan søge hjælp på internettet. Der er dog ifølge selskabet, "intet, der tyder på, at dette er tilfældet i denne sag". Selskabet finder derfor, at klageren ikke har bevist, at alarmcentralen skulle have henvist til det udførende firma.

Til støtte for ikke at dække udbedringsomkostningerne som klageren har afholdt fuldt ud, har selskabet bl.a. anført, at der i henhold til forsikringsbetingelserne alene må foretages midlertidig udbedring, hvis den er nødvendig for at afværge yderligere skader, og at en sådan udbedring i den konkrete sag ville bestå i at lukke for vandet og anmode om tilbud på udbedringen. Selskabet har videre anført, at der ikke ud fra korrespondancen mellem klageren og VVS-firmaet er oplysninger om, at der skulle være særligt besværlige forhold eller lignende, der kunne begrunde en større erstatning. Selskabet har endvidere anført, at klageren i forbindelse med henvendelsen til selskabet den 10/2 2021 oplyste, at arbejdet var udført.

Af alarmcentralens notat om klagerens anmeldelse fremgår bl.a., "Hidkalder selv akut VVS".

Af beregning foretaget af selskabets taksator fremgår det, at prisoverslaget på udbedring af skaden udgør kr. 16.196,34.

Af mailkorrespondance mellem klageren og VVS-firmaet af 21/6 2021 fremgår det, at "Tak for opgørelsen, jeg har lige et spørgsmål, jeg kan ikke forstå at alle 18 arbejdstimer koster 1.250,00 kr. + moms pr. time (1.562,50), den 8/2 var der 2 mand fra ca. 20-23 dvs. 6 timer og den 9/2 var de der fra ca. 08-14 dvs. 12 timer, så timerne er rigtig, men kan det være rigtig at timeprisen om dagen er den samme som om aften, er det ikke en fejl? Normalt ligger en VVS tekniker timepris på ca. 530,00 kr. + moms."

Af kreditnota fremgår det, at der er givet en dekort på 6.250 kr.

Af forsikringsbetingelserne fremgår det, at udbedring ikke må ske uden forudgående aftale med selskabet, og at midlertidig udbedring må foretages, hvis den er nødvendig for at afværge yderligere skade. Det fremgår videre af forsikringsbetingelserne, at erstatningen ikke kan overstige den pris, selskabet kan få bygningsdelen/tingen repareret/genopført til ved den eller de leverandører/håndværkere, selskabet har anvist.

Nævnet bemærker indledningsvis, at det efter almindelige forsikringsretlige principper er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet skal dække klagerens udgift til skadeudbedringen i henhold til VVS-fakturaen på 45.375 kr.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har dokumenteret sit krav ved fremlæggelse af faktura og specifikation af denne, og at det er nævnets opfattelse, at selskabet heroverfor

Ankenævnet for Forsikring

15.

97028

ikke har godtgjort, at klageren skulle have betalt en urimelig høj pris, henset til skadens omfang og tidspunktet for skadeudbedringen. Nævnet bemærker i den forbindelse, at klageren efter henvendelse til reparatøren har opnået et nedsættelse af prisen på 6.250 kr.

Nævnet har videre lagt vægt på, at der var tale om en akut skadesituation, der krævede en øjeblikkelig indsats, og at der derfor må tillægges forsikrede en vis, praktisk skønsmargin til at kunne foretage selvstændige dispositioner omkring udbedringsarbejdet. Nævnet finder, at klagerens dispositioner i den givne situation ligger inden for denne margin.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet indledningsvis afviste at dække skaden, hvorfor det må antages, at klageren, uanset hvordan han havde håndteret skaden i første omgang, under alle omstændigheder selv måtte have stået for skadesudbedringen og herunder rekvireringen af en VVS-installatør.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, TJM Forsikring, skal dække hele klagerens udgift til udbedring af skaden på 45.375 kr. Erstatningsbeløbet skal forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

formand